

Zarządzenie Nr 10/2019
Dyrektora Powiatowego Centrum
Pomocy Rodzinie
w Wołominie z dnia 25 marca 2019 r.

w sprawie: wprowadzenia procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie

Na podstawie §2, §3 pkt. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46) w związku z art. 223 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 z późn zm.) oraz § 9 ust. 1 pkt. 12 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie przejętego Uchwałą Nr V-161/2018 Zarządu Powiatu Wołomińskiego z dnia 05 lipca 2018 r. zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie w brzemieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§2

Traci moc Zarządzenie Nr 12/2013 Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie z dnia 15.07.2013 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy
Rodzinie w Wołominie
Maciej Burakowski

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

I. Zasady ogólne

§1

1. Procedura niniejsza reguluje zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie zwanym dalej „PCPR”.
2. PCPR przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób gwarantujący równe traktowanie stron, zachowane obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa.
3. Koordynacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w PCPR zajmuje się Dyrektor Powiatowego Centrum pomocy Rodzinie w Wołominie zany dalej „Dyrektorem”
4. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy Dyrektora lub sekretariatu PCPR.
5. W widocznym miejscu w siedzibie PCPR umieszcza się informację wskazującą gdzie można złożyć skargę lub wniosek.

II. Przyjmowanie skarg i wniosków

§2

1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor.
2. W imieniu Dyrektora skargi i wnioski może przyjmować upoważniony pracownik PCPR.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół na formularzu zgodnie z załącznikiem nr 1 do niniejszego załącznika.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie jeżeli zażąda tego skarżący.
7. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w ust. 3.
8. Wnoszone skargi i wnioski w sposób, o którym mowa w ust. 3, przekazywane są Dyrektorowi PCPR, który rejestruje je w rejestrze według wzoru określonego w załączniku nr 2 do niniejszego załącznika i przekazuje do właściwej komórki organizacyjnej odpowiedzialnej za wyjaśnienie sprawy.

III. Rozpatrywanie skarg

§3

1. Przedmiotem skargi może być przede wszystkim zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe działy organizacyjne/ stanowiska pracy PCPR, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.
2. Skargi nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. Jeżeli z treści skargi wynika, że adresat skargi nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, Dyrektor PCPR niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego albo wskazuje skarżącemu właściwy organ.
4. Jeżeli skarga dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy rozpatrzyć ją w części dotyczącej właściwości PCPR, a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis skargi, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego skargę.
5. Skargę merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź pracownik, którego spraw dotyczy skarga.
6. Pracownicy PCPR w terminie 1 dnia od wezwania zobowiązani są do przekazania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi.
7. Skargę należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
8. W razie nie załatwienia skargi w terminie określonym w ust. 7 należy zawiadomić wnoszącego skargę podając przyczyny zwłoki wskazując nowy termin rozpatrzenia skargi. Ten sam obowiązek ciąży w przypadku zwłoki z przyczyn niezależnych od rozpatrującego skargę.

IV. Rozpatrywanie wniosków

§ 4

1. Przedmiotem wniosku mogą być przede wszystkim sprawy ulepszenia organizacji pracy PCPR, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy pracowników PCPR, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
2. Jeżeli adresat wniosku nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, winien w ciągu 7 dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.
3. Wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Jeżeli wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy rozpatrzyć go w części dotyczącej właściwości PCPR, a pozostałe przekazać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni właściwym organom, przesyłając odpis wniosku, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego wniosek.
5. Wniosek merytorycznie rozpatruje i przygotowuje odpowiedź pracownik, którego spraw dotyczy wniosek.
6. Pracownicy PCPR w terminie 1 dnia od wezwania zobowiązani są do przekazania informacji lub dokumentacji niezbędnych do rozpatrzenia wniosku.

7. Wniosek należy załatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
8. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w § 4 ust. 7 załącznika należy zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
9. Wnioskodawcy nie zadowolonymu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w § 2 załącznika.
10. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku nie załatwienia wniosku w terminie określonym w § 4 ust. 7 albo wskazanym w zawiadomieniu, o którym mowa w § 4 ust. 8.

V. Postawienia końcowe

§5

W sprawach nie określonych niniejszą procedurą stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego i właściwego rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków


DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy
Rodzinie w Wołominie

Maciej Burakowski

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wołominie

Liczba porządkowa rejestru

Data

Godzina

Protokół przyjęcia skargi/ wniosku ustnej ¹⁾

1. Nazwisko i imię wnoszącego skargę/wniosek

.....

2. Adres zamieszkania

.....

.....

3. Krótka treść sprawy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Dyspozycje odnośnie sposobu załatwienia

.....

.....

.....

5. Nazwa działu organizacyjnego/ stanowiska, której przekazano do załatwienia

.....

6. Termin udzielenia odpowiedzi

.....
(Pieczęć i podpis przyjmującego skargę/wniosek)

1) Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2 do procedury przyjmowania skarg
i wniosków w powiatowym Centrum pomocy
Rodzinie w Wołominie

Rejestr skarg i wniosków

L.p.	Data wpływu	Nadawca	Sprawa (zaznaczyć skarga czy wniosek) i krótka treść	Sposób i data załatwienia sprawy